

Accoglienza e Lavoro
Società Cooperativa Sociale
ONLUS
via Aldo Moro 92,
Molteno (Lc)

Carta dei Servizi

Comunità "sorella Amelia"

Febbraio 2025

DENOMINAZIONE E DESCRIZIONE ENTE:

Accoglienza e Lavoro

Società Cooperativa sociale

onlus

via Aldo Moro 92,

23847, Molteno (LC).

c.f.: 08303260155; p. iva: 02572980130

iscrizione registro imprese: 229283 del 01/08/91

iscrizione prefettura: 48 sez. VIII coop. soc. del 2 aprile 2001

La nostra MISSIONE

La Cooperativa persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

In particolare, accoglie e risponde ai bisogni del territorio e delle persone in stato di disagio.

Scopi sociali

Intende realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, quali:

gestisce Comunità di assistenza e recupero e alloggio per tossicodipendenti e/o soggetti con problemi psicologici e psichiatrici, Centro diurno per tossicodipendenti e/o soggetti con problemi psicologici e psichiatrici, laboratori protetti di ergoterapia e attività artigianali, attività terapeutiche, servizi atti ad inserire o reinserire nel contesto sociale e lavorativo soggetti tossicodipendenti o e/o soggetti con problemi psicologici e psichiatrici;

- organizza corsi di formazione nonché stages o tirocini presso scuole e aziende per promuovere per prevenire l'emergenza del disagio sociale e per favorire l'integrazione di soggetti in stato di disagio;

- cura lo svolgimento di attività di tipo socio-culturale come dibattiti e conferenze, al fine di contribuire alla diffusione del messaggio di umanità e di solidarietà, relative al campo nel quale la Cooperativa opera.

Aree di intervento:

Accoglienza, riabilitazione psico-ergo-terapeutica e reinserimento socio-lavorativo di soggetti tossico-alcool dipendenti maschi maggiorenni.

UNITA' DI OFFERTA (U.d.O.):

La cooperativa gestisce tre unità di offerta:

- la comunità terapeutica riabilitativa "Sorella Amelia", per l'accoglienza, la cura e la riabilitazione;
- il modulo specialistico residenziale di prima accoglienza "Adesso subito qui";

- il modulo specialistico semi-residenziale per persone in comorbilità psichiatrica “Calimero”.

Dove siamo:

La Cooperativa si trova in via Aldo Moro 92 a Molteno in provincia di Lecco.

La comunità è ubicata in un zona residenziale immersa nel verde, tra il lago di Annone e quello di Bosisio Parini.

La cooperativa è accessibile comodamente dalla SS36 Milano Lecco, a 500 metri dal centro e dalla Stazione Ferroviaria di Molteno.

Descrizione della struttura:

-La comunità si articola su una superficie di 10522 metri quadrati e composta 5 palazzine distinte tra loro:

corpo A: palazzina del reinserimento e zona uffici équipe educativa e centro filtro.

corpo B: zona mensa refettorio, sala TV ed infermeria

corpo C:

 primo terra: lavanderia, zona ricreativa (con ping pong, biliardino e attrezzi per ginnastica),
 uffici psicologici, farmacia.

 piano rialzato: 8 camere con bagno (doccia)

corpo D: laboratorio attività occupazionale

corpo E: direzione e uffici amministrativi

Posti letto (ricettività):

la comunità offre 26 posti letto, suddivisi in due palazzine distinte con camera da 2 o 3 posti. Ogni camera ha annesso bagno con doccia.

La comunità dispone di mensa interna che agisce nel rispetto delle norme vigenti in materia di HACCP.

La comunità offre ai suoi ospiti i seguenti spazi ricreativi e per la socializzazione:

sala televisione, dotata di TV color con DVD e accesso a Sky sport

campo da calcetto all'aperto;

campo da pallavolo

campo da bocce

canestro da basket

ampio cortile;

spazio verde e orto;

palestra funzionante con attrezzi;

Barbecue e forno a legna per pizza

Storia del servizio

L'accoglienza e lavoro società cooperativa sociale ONLUS sita in Molteno (LC), nasce nel 1990 per supportare e sostenere il lavoro di Amelia Rivolta, una sua delle Sacramentine che si occupava di accogliere persone in stato di disagio sociale.

Con gli anni – e nonostante la dolorosa perdita di Amelia – la cooperativa ha proseguito la propria opera cercando di dare risposte sempre più globali e specifici ai nuovi problemi sociali che vanno emergendo.

All'attività storica e più importante, quella di accogliere, curare e reinserire persone con problematiche legate all'uso di sostanze stupefacenti, si sono intraprese azioni sulle problematiche legate all'abuso di alcool e in tempi più recenti rispetto alla malattia mentale e al fenomeno dei migranti.

Ad oggi la cooperativa gestisce una comunità terapeutico riabilitativa accreditata dalla Regione Lombardia che ospita 22 persone tra alcoolisti e tossicodipendenti, un modulo di pronta accoglienza (4 posti), un centro diurno per 4 persone con problematiche psichiatriche e un appartamento l'housing sociale.

La nostra Rete di riferimento

La Cooperativa si è posta come obiettivo strategico quello di aprire il proprio operato al territorio al fine di migliorare la qualità e l'efficienza del proprio operato. Il rapido mutamento del fenomeno "dipendenza" la sua sempre maggior complessità ci hanno spinto ad aprire nuove forme di collaborazione e a rinsaldare e rilanciare quelle già in corso.

I Ser.D di invio degli accolti; il Servizio Dipendenze dell'A.S.S.T. di Lecco; La A.T.S. della Brianza, le comunità e le cooperative del territorio, i Centri Psico-Sociali (CPS) di competenza territoriale degli ospiti, il "Reparto malattie infettive" dell'Unità Ospedaliera di Lecco, il Centro studi psicoanalitico sulle nuove forme del sintomo "Jonas" di Milano, l'UEPE di Como, le case circondariali di Lecco, Como, Monza, il Comitato Permanente degli Enti Accreditati dell'ASL della provincia di Lecco, l'Amministrazione Comunale di Molteno, l'Amministrazione Provinciale di Lecco (Assessorato ai Servizi Sociali, Assessorato al Lavoro e Formazione), con la Regione Lombardia, l'Associazione Pensionati Moltenesi e in generale il mondo dell'associazionismo e del volontariato della provincia di Lecco.

La Cooperativa aderisce al C.E.A.L. – Coordinamento Enti Ausiliari Lombardia, alla Confcooperative, al Consorzio Consolida ed è tra gli enti fondatori del Coordinamento Lecchese Privato Sociale per le Dipendenze - COO.DIP..

Visite alla struttura

Al momento l'accesso alla struttura è limitato ai famigliari degli accolti il sabato pomeriggio, la domenica mattina e la domenica pomeriggio.

E' ammesso l'accesso contemporaneo ad un massimo di 2 nuclei familiari.

Modalità d'ingresso nelle unità di offerta:

la richiesta d'inserimento o in comunità può giungere:

- direttamente dai potenziali ospiti, così come previsto dalla legislazione che dal 2008 prevede il libero accesso della persona, che può scegliere autonomamente la struttura comunitaria, purché dotata di una certificazione di tossicodipendenza rilasciata da un servizio pubblico o privato accreditato;

- dai servizi aventi in carico la persona.

In entrambi i casi i Servizi (Ser.D. e/o S.M.I. di riferimento) producono e inviano alla struttura la certificazione di tossicodipendenza (CERTIFICATO TOX E NULLA-OSTA ALL'INSERIMENTO), la relazione multidisciplinare e il PI dell'accolto.

Lista d'attesa

i tempi di attesa per poter essere accolti in comunità dipendono dalla disponibilità di posti letto della struttura scelta come più idonea e dall'espletamento di tutte le pratiche necessarie con il servizio inviante.

La cooperativa dà priorità d'accesso alle persone del territorio, avvisando i Sert e SMI della provincia per segnalare la disponibilità di posti.

In caso di lista d'attesa, le persone accedono appena si libera un posto in base a criteri temporali (entra chi è in lista d'attesa a più tempo).

La lista di attesa è pubblicata sul sito: www.calmolteno.com

Diritti degli ospiti

A ogni ospite viene garantito il:

diritto alla salvaguardia della propria identità personale, intesa come rispetto globale del vissuto, delle esigenze e aspirazioni di ciascuno;

diritto a essere assistito e curato con attenzione e con tutti gli strumenti e tecniche a disposizione, nel rispetto della sua libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali;

diritto di potere abbandonare la Comunità. L'ospite entrerà e rimarrà in Comunità solo per sua libera scelta, essendo proibiti comportamenti coercitivi che ne ledono la libertà, così come qualunque forma di violenza fisica, psicologica o verbale ovvero forme di isolamento.

Il diritto ad abbandonare la Comunità vale nei limiti della situazione penale e degli impegni sottoscritti al momento dell'ingresso;

diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria;

diritto ad ottenere dagli operatori della Comunità informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi di eventuali malattie, alle terapie proposte e relative prognosi;

diritto a essere informato su possibili trattamenti alternativi, anche quelli da eseguire in altre strutture;

diritto alla riservatezza;
diritto a proporre reclami e a essere informato sull'esito degli stessi;

Doveri degli ospiti:

ogni ospite ha il dovere di:

rispettare il progetto individualizzato concordato al momento del suo ingresso;

rispettare il regolamento firmato al momento dell'ingresso in comunità;

collaborare con gli operatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato;

rispettare il nome, l'onore, la reputazione degli operatori e degli altri ospiti, indipendentemente dalle altrui opinioni politiche, scelte religiose sessuali, affettive, etiche e morali e dall'età, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica;

rispettare e prendersi cura degli spazi della Comunità, non potendosi apportare modifiche permanenti a locali e arredi;

sottoporsi a richiesta degli operatori, al controllo a vista delle urine ed etilometro e perquisizioni.

Attività svolte

Di seguito si riportano uno schema di massima che riassume le principali attività che vengono svolte all'interno della comunità.

Dal lunedì al sabato per alcune ore della giornata gli ospiti sono impegnati in attività di ergoterapia seguiti ed affiancati da un educatore specifico. Tutti i giorni gli educatori assistono e vigilano più volte al giorno all'autosomministrazione di farmaci e terapie sostitutive

| | mattina | pomeriggio | sera |
|------------------|--|--|-------------------------------------|
| lunedì | colloqui e valutazioni con psichiatra | colloqui individuali educativi e psicologici laboratorio yoga | momenti di parola / libera |
| martedì | gruppi psicoterapeutici | colloqui individuali educativi e psicologici | verifica di gruppo reinserimento |
| mercoledì | colloqui individuali educativi e psicologici | verifica di gruppo fase terapeutica | momenti di parola / libera |
| giovedì | colloqui con educatori e direttore scientifico | convocazioni in équipe | momenti di parola / libera |
| venerdì | colloqui individuali educativi e psicologici | colloqui individuali educativi e psicologici | momenti di parola / libera |
| sabato | colloqui individuali educativi e psicologici | mini gruppi educativi | momenti di parola / libera |
| domenica | colloqui individuali educativi e psicologici | libera | momenti di parola / libera |

Procedure di dimissioni

- dimissioni per fine programma: si verificano quando le parti (équipe, ospite e servizio inviante) ritengono raggiunti gli obiettivi stabiliti all'interno del progetto;
- allontanamento dalla comunità: questa possibilità si verifica quando l'ospite viola gravemente le regole comunitarie, agendo così comportamenti che compromettono seriamente il suo percorso e il raggiungimento degli obiettivi dichiarati all'interno del progetto educativo, o quando l'ospite manca di compliance terapeutica;
- abbandono volontario: si verifica quando l'ospite decide, in completa autonomia, di abbandonare il progetto in corso.

Ogni volta che si verifica una dimissione, l'équipe educativa produce una relazione da mandare al servizio inviante e, per chi è in misura alternativa, ai servizi competenti.

Riconoscimento operatori

Operatori e collaboratori della cooperativa sono riconoscibili da cartellino di riconoscimento che sono tenuti ad esporlo durante l'orario di servizio.

Questionario soddisfazione

Il questionario sulla soddisfazione viene "somministrato" annualmente e gli esiti restituiti agli ospiti – dopo essere stati rielaborati – mediante report scritto appeso poi nella bacheca del plesso C.

COMUNITA' TERAPEUTICO-RIABILITATIVA SORELLA AMELIA

(ex D.G.R. 12621/2003)

Le finalità dell'unità terapeutico-riabilitativa "Comunità Sorella Amelia" si possono riassumere nell'affrancamento dalla situazione di tossicodipendenza, nel favorire la risoluzione delle problematiche correlate all'uso/abuso di sostanze lecite o illecite o quantomeno, nel raggiungimento della capacità di convivere con esse.

All'interno della comunità le persone saranno accompagnate da un educatore di riferimento che le verrà assegnato all'ingresso.

Verrà chiesto all'utente di confrontarsi con le regole e le limitazioni della vita quotidiana in modo attivo e propositivo. Gli verrà chiesto inoltre di relazionarsi con gli operatori, con la struttura compresa di tutte le sue attività e con il gruppo dei pari.

Target:

La comunità si rivolge a soggetti tossicodipendenti e alcoolisti, maschi e maggiorenni, inviati dai servizi competenti (Ser.D. e Noa); non è disponibile ad inserire soggetti agli arresti domiciliari o in regime di sorveglianza speciale

Modalità d'accesso:

sulla base della richiesta del Ser.D di invio ed attraverso colloqui di conoscenza e raccolta dati con i soggetti, l'assistente sociale della comunità compila la scheda di ingresso e definisce i tempi e le modalità di ingresso.

L'assistente sociale aprirà il FASAS e predisporrà la documentazione che accompagnerà l'utente al momento dell'ingresso: scheda d'ingresso (con dati anamnestici, storia familiare, storia tossicologica, situazione legale e sanitaria, eventuale terapia farmacologica e/o sostitutiva), relazione del Ser.D. di provenienza (con possibilmente una valutazione psico-medico-diagnostica).

Viene richiesto all'utente il possesso di documenti di identità validi.

Numero posti: 22

Giorni e orari apertura:

365 giorni all'anno

24h su 24h

La comunità terapeutica - si divide in quattro blocchi: l'edificio C con al piano terra gli uffici psicologici, la sala riunioni, la lavanderia, il box e la zona "svago" e nel piano rialzato le camere; l'edificio B con la mensa, la cucina, la dispensa e la sala ricreativa; l'edificio D con il laboratorio all'interno del quale vengono svolte le attività ergo-terapiche (assemblaggio di pezzi meccanici); l'edificio A con gli uffici degli operatori e la zona destinata agli ospiti che sono nella fase di reinserimento. Il corpo E, riservato agli uffici amministrativi e alla direzione. Sono inoltre presenti in comunità un piccolo campo di calcio, uno per la pallavolo e uno da bocce per l'attività fisico-sportiva.

FASI DELLA COMUNITA' **TEMPI**

La comunità terapeutica ha una durata massima di 36 mesi. I tempi delle varie fasi sono individualizzati.

Personale impiegato:

Nel campo delle tossicodipendenze ogni intervento terapeutico richiede una pluralità di competenze. Sono quindi previste le seguenti figure professionali: coordinatore di comunità (case manager), psicologo, educatori, assistente sociale, infermiera, psichiatra, operatori di supporto, supervisore, responsabile del lavoro.

(*) A seconda delle caratteristiche e dei bisogni del soggetto sono previsti incontri di psicoterapia:

- Individuale: gli incontri di psicoterapia individuale sono mirati all'elaborazione delle problematiche personali più profonde correlate alla tossicodipendenza, con l'intento di conoscere, comprendere e rinforzare le risorse positive della persona e accettare quelle parti di sé vissute più negativamente.

- Di gruppo: gli incontri di psicoterapia di gruppo sono focalizzati sulle relazioni attuali all'interno del gruppo, sulle difficoltà, sulle potenzialità espressive e critiche e sulla capacità del gruppo di lavorare su tematiche e obiettivi specifici, riguardanti i vari componenti. Il gruppo terapeutico è inteso come l'ambito lavorativo per il confronto, il sostegno reciproco e l'elaborazione delle problematiche individuali e gruppali più significative.

- Familiare incontri con la famiglia per il sostegno reciproco e l'elaborazione delle problematiche familiari più significative.

Prestazioni erogate

- ❑ Valutazione e presa in carico dello stato di salute (in collaborazione con l'Area Omogenea Dipendenze dell'Asl della Provincia di Lecco, il medico di base, i medici dei servizi invianti o i reparti specialistici)
- ❑ Psicoterapia individuale, di gruppo e familiare (*)
- ❑ Supporto medico (in collaborazione con il Dipartimento Dipendenze dell'Asl della Provincia di Lecco e con i servizi invianti)
- ❑ Percorso di individuazione delle aree di gravità/ fragilità del soggetto al fine di definire gli obiettivi e le aree di intervento
- ❑ Monitoraggio dell'eventuale terapia sostitutiva o farmacologica (in collaborazione con i Servizi invianti e con il Dipartimento Dipendenze dell'Asl della Provincia di Lecco)
- ❑ Attività ergo-terapiche
- ❑ Sostegno educativo (affiancamento nelle varie attività della comunità)
- ❑ Counseling sociale
- ❑ Colloqui con educatore di riferimento
- ❑ Servizio di tutoring lavorativo
- ❑ Sostegno nello svolgimento di attività culturali e sportive (interne ed esterne alla comunità)
- ❑ Lavoro di rete al fine di attivare e consolidare delle collaborazioni con associazioni di volontariato, sportive e culturali presenti sul territorio.
- ❑ Accompagnamento all'housing
- ❑ Attività di affiancamento/sostegno dell'ospite nella ripresa contatto con la famiglia (**)
- ❑ Equipe di valutazione del trattamento
- ❑ Incontri di supervisione
- ❑ Incontri di consulenza psichiatrica

Le prestazioni sono da intendersi senza onere alcuno per la persona e per la sua famiglia

MODULO PRIMA ACCOGLIENZA SPECIALISTICA

“Adesso, subito, qui”

(ex D.G.R. 12621/2003)

Il modulo specialistico di PRONTA ACCOGLIENZA SPECIALISTICA “ADESSO, SUBITO, QUI!” si articola all’interno della Comunità terapeutico-riabilitativa “Sorella Amelia” come fase residenziale che ha il compito di offrire accoglienza senza filtri a soggetti tossico-alcooldipendenti maschi maggiorenni.

In questo modulo l’utente, avrà la possibilità di sperimentare la vita comunitaria, le sue regole, i suoi ritmi e attraverso l’équipe della struttura e in collaborazione con i Servizi invianti, potrà trovare servizi di pronta accoglienza, di orientamento, di consulenza psicologica e psichiatrica, di supporto educativo e giuridico al fine di individuare il percorso terapeutico più idoneo ed il luogo dove svolgerlo.

Al momento dell’ingresso verrà assegnato all’ospite un operatore di riferimento e verrà stipulato tra l’ospite e la struttura un “progetto individualizzato di accoglienza” che avrà la durata massima di 3 mesi.

Target:

Soggetti dipendenti o abusatori di sostanze lecite e illecite maschi maggiorenni

N° posti: 4

Giorni e orari apertura:

365 giorni all’anno
24h su 24h

Modalità di accesso:

accoglienza non selezionata di soggetti, ad esclusione di persone in regime di arresti domiciliari o in sorveglianza speciale

Tempi:

massimo 90 giorni

Prestazioni erogate

- ❑ Valutazione e presa in carico dello stato di salute (in collaborazione con il Dipartimento Dipendenze dell’Asl della Provincia di Lecco, il medico di base, i medici dei servizi invianti o i reparti specialistici)
- ❑ Orientamento al fine di identificare e impostare un progetto terapeutico individualizzato
- ❑ Ricerca, individuazione e accompagnamento presso il Centro più idoneo allo svolgimento del percorso individuato
- ❑ Consulenza psicologica individuale, di gruppo, familiare
- ❑ Percorso di individuazione delle aree di gravità/ fragilità del soggetto al fine di definire gli obiettivi e le aree di intervento
- ❑ Monitoraggio dell’eventuale terapia sostitutiva o farmacologica (in collaborazione con i Servizi invianti e la consulente psichiatra della struttura)
- ❑ Attività ergo-terapiche
- ❑ Sostegno educativo
- ❑ Counseling sociale
- ❑ Colloqui con educatore di riferimento
- ❑ Equipe di valutazione del trattamento
- ❑ Incontri di supervisione
- ❑ Incontri di verifica con i servizi invianti

Le prestazioni sopra indicate sono da intendersi senza onere alcuno per la persona e per la sua famiglia

Personale impiegato nel modulo:

Sono previste le seguenti figure: coordinatore (case-manager), assistente sociale, psicologo, educatori, operatori di supporto, supervisore, responsabile del lavoro, psichiatra consulente.

Modulo specialistico per persone in comorbidità psichiatrica "CALIMERO" (ex D.G.R. 12621/2003)

Il modulo specialistico di COMORBILITA' PSICHIATRICA si articola all'interno della Comunità terapeutico-riabilitativa "Sorella Amelia", come offerta SEMI-RESIDENZIALE specializzata in grado di prendere in carico e di offrire servizi a persone tossicodipendenti con problematiche psichiatriche.

Target: Soggetti tossico-alcooldipendenti maggiorenni con certificazione di comorbidità psichiatrica

Giorni e orari apertura:
dal lunedì al venerdì
dalle 8.00 alle 16.30

Tempi di permanenza nel modulo:
massimo 18 mesi

Modalità di accesso: invio attraverso i Sert e in particolare attraverso il Dipartimento Dipendenze dell'Asl di Lecco. Per accedere le persone dovranno avere l'apposita certificazione del Servizi Territoriale per le Dipendenze integrato in accordo con il Dipartimento di salute Mentale dell'Azienda Ospedaliera di riferimento (CPS)

N° posti di riservati al modulo: 4

Prestazioni erogate:

- Valutazione multidisciplinare, al fine di definire un progetto terapeutico individualizzato che miri al recupero della salute fisica, psichica e sociale.
- Supporto psichiatrico
- Sostegno psicologico individuale, se possibile di gruppo, familiare
- Psicoterapia individuale e se possibile di gruppo
- Attività ergoterapiche strutturate
- Attività di socializzazione di base
- Attività di raccordo con i Servizi invianti e con il DSM, con particolare attenzione alla problematica medica e psichiatrica
- Monitoraggio delle terapie farmacologiche e/o sostitutive (in stretta sinergia con i Servizi invianti e con il DSM)
- Servizio Mensa
- Servizio Docce
- Servizio Lavanderia
- Servizio Bus-Navetta per raggiungere il centro

**LE PRESTAZIONI SONO
DA INTENDERSI SENZA
ONERE ALCUNO PER LA
PERSONA E PER LA SUA
FAMIGLIA**

Sono previste le seguenti figure professionali: responsabile modulo, psicologo, educatori, assistente sociale, operatori di supporto, supervisore, responsabile del lavoro, psichiatra, OSS.

Giornata tipo della comunità

ORARI: Sveglia: ore 7 - sabato ore 7.30 - domenica ore 8.15

Colazione: ore 7,15 (o comunque mezzora dopo la sveglia)

Attività occupazionale: ore 8 (sabato ore 8.30)

Pranzo ore 12,30 - sabato e domenica ore 12

Attività occupazionale: ore 14

Break e tempo libero: ore 16,30

Cena: ore 19

Riposo: ore 23

ORTO: periodo estivo: dalle 8 alle 9, dopo le 16,30 e sabato mattina. periodo invernale: dalle 15,30 alle 16,30 e al bisogno.

LAVANDERIA: dalle 8 alle 10,30 – dalle 11.30 alle 12.15 – dalle 14 alle 14.30 – dalle 15.30 fino al termine dell'attività. Tali orari possono subire variazioni.

DISPENSIERE: sempre in cucina con 2 giorni liberi alla settimana, un'ora di pausa nel pomeriggio.

CAMERE: sono tenute chiuse nei giorni feriali dalle 8 alle 12,15 e dalle 14 alle 16,30, il sabato dalle 8.30 alle 11.45, la domenica sono sempre aperte.

Le camere vengono aperte mezzora prima dell'orario di colazione.

SVEGLIA: ogni mattina il dispensiere sveglia i compagni ed il giornaliero prepara la colazione.

PULIZIA: La pulizia della struttura (ambienti comuni quali sala pranzo, sala tv, cucina, uffici, ecc.) è effettuata in modo approfondito dal gruppo degli ospiti il sabato e la domenica. La pulizia della zona notte viene effettuata quotidianamente: ogni mini-gruppo di ospiti pulisce la sua camera.

TELEVISIONE: è permesso assistere a programmi televisivi 7 serate alla settimana (da dopo cena fino alle ore 23), oltre che dopo il pranzo (fino alle 14) e prima di cena (dalle ore 18,30). All'interno della sala tv non si mangia.

MUSICA: sull'ambiente di lavoro (in casetta o in cucina) si ascolta solo la radio (a volume moderato). La struttura mette a disposizione su richiesta degli ospiti una radio da utilizzare in camera (al massimo fino alle ore 23).

L'utilizzo delle cuffie è possibile solo in camera.

Richiesta documentazione socio-sanitaria

La richiesta da parte del diretto interessato può essere effettuata personalmente alla direzione della cooperativa, su apposito modulo da firmare in presenza del dipendente addetto e dietro esibizione di un documento di riconoscimento, oppure anche a mezzo postale, via fax o mail, (modulo disponibile in direzione). In questi ultimi casi la richiesta dovrà contenere, oltre ai dati anagrafici del diretto interessato, anche l'indirizzo e i dati relativi al ricovero, utili ad identificare la cartella clinica.

Dovrà inoltre essere unita copia del documento di identità, nonché della ricevuta di avvenuto pagamento della tariffa prevista per il rilascio della documentazione. La richiesta può essere avanzata anche da un terzo delegato o dagli eredi. Nel primo caso dovrà essere allegata, oltre alla delega, copia del documento di identità del delegante diretto interessato e copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa.

Qualora la richiesta provenga da parte di un erede ad essa dovrà essere allegata dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà attestante il relativo status. La consegna delle copie delle cartelle cliniche avviene, di norma, entro 30 giorni dalla richiesta, direttamente o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario, s.p.m). Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati e sono evase nel più breve tempo possibile.

Il rilascio di tale documentazione socio-sanitaria è sempre soggetto a pagamento (0.10 a pagina).

Reclami e lamentele:

la Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualunque disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Le osservazioni, lamentele e reclami vengono ricevuti in qualunque forma siano presentati dagli ospiti, da servizi invianti, persone fisiche o giuridiche riconosciute che li rappresentano, tramite comunicazione, scritta o verbale, al responsabile o all'email info@calmolteno.com, o via fax al n. 031/87.0296 Per i casi di immediata soluzione, viene data immediata risposta, mentre per gli altri casi, predispone attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso. E' presente sulla bacheca presente nel locale antistante la farmacia la modulistica per la segnalazione di disservizi, lamentele, apprezzamenti; sempre nel medesimo locale è presente un contenitore per la raccolta degli stessi.

La cooperativa si impegna a rispondere in forma scritta a reclami e lamentele entro 30 giorni dalla ricezione della stessa.

Si è inoltre istituito per favorire la comunicazione tra gli assistiti e la cooperativa la figura di 2 rappresentanti degli ospiti che possono portare, tramite comunicazione scritta, istanze e problematiche al presidente della cooperativa all'interno di un momento di confronto.

Modulo Segnalazione

Reclamo

Disservizio

Apprezzamento

Servizio interessato: _____

Descrizione motivo:

Dati del compilatore: Cognome Nome: _____

Indirizzo _____ tel _____ e-mail _____

Data _____

Firma _____

Ai sensi del Decreto Lgs. 196/03, si informa che i dati e le opinioni raccolte verranno utilizzati al solo fine di permettere all'Ente la gestione della segnalazione.

Il modulo compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta postale posizionata nella sala d'attesa della farmacia o consegnato in ufficio. Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni. Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Parte riservata all'Ente:

Ricevuto il _____

Risposto il _____

TELEFONI UTILI:

Comunità terapeutica:

tel. 031/85.14.92

fax: 031/35.72.413

Filtro (per richieste di inserimento)

tel. 031/85.14.92

Direzione ed amministrazione

Tel e fax: 031/87.02.96

sito internet: www.calmolteno.com

e-mail: info@calmolteno.com

| | | |
|-----------------------|--|---|
| SCHEDA N. 18 A | FASAS UDO: . ACCOGLIENZA RESIDENZIALE . TERAPEUTICO-RIABILITATIVA . DOPPIA-DIAGNOSI SEMIRESIDENZIALE | QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI |
|-----------------------|--|---|

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI

Per migliorare la qualità del nostro intervento, Ti chiediamo di rispondere a queste semplici domande che vanno a “misurare” il Tuo grado di soddisfazione rispetto ad alcuni parametri della vita all’interno delle nostre unità di offerta. Ti ringraziamo per la collaborazione.

IL QUESTIONARIO E’ ANONIMO

1) Al momento dell’ingresso in struttura sei rimasto soddisfatto rispetto:

a) Modalità di accoglienza

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

b) Informazioni ricevute nel colloquio con l’assistente sociale

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

c) Accompagnamento da parte del “fratello maggiore”

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

2) Sei soddisfatto della qualità della struttura rispetto:

a) Aspetto estetico

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

b) Confortevolezza

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

c) Funzionalità

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

d) Pulizia, ordine

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

e) Cibo

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

3) Rispetto agli operatori, sei soddisfatto della loro:

a) Disponibilità

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

b) Autorevolezza

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

c) Competenza professionale

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

d) Presenza nei vari aspetti della vita comunitaria

| | | | | | | | | | | |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

4) Le regole della comunità sono:

a) Chiare

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

b) Utili

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

c) Importanti

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

d) Faticose

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

5) Quale importanza attribuisce ai seguenti strumenti del lavoro terapeutico:

a) Colloqui individuali

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

b) Verifiche gruppo

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

c) Tempo libero in comunità

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

e) Uscite di gruppo

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

e) Attività occupazionale

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

f) Incontri (Ser.T., famiglia, ecc.)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

g) Psicoterapia (gruppo, individuale)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

h) Accompagnamento nelle pratiche sociali e legali

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

i) Uscite individuali

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

6) In generale sei soddisfatto:

a) Delle relazioni che hai instaurato con i compagni

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

b) Dell'esperienza comunitaria nel suo complesso

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

c) Delle relazioni che hai instaurato con gli operatori

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

d) Di come stai portando avanti il tuo programma

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Note ed osservazioni:
